



ACCUEIL ET GESTION DES RÉCLAMATIONS CLIENTS- GESTION DES CONFLITS

La gestion des réclamations est une opportunité pour transformer une insatisfaction en fidélité. Face à des situations parfois tendues, il est crucial d'adopter une approche structurée et empathique. Cette formation vous accompagne dans l'acquisition de techniques spécifiques pour apaiser les tensions, comprendre les besoins réels des clients insatisfaits, et restaurer une relation constructive et durable.

Informations pratiques

- Objectifs : Apprendre à gérer les réclamations de manière professionnelle et transformer une situation négative en opportunité
- Prérequis : Aucun
- Aptitudes : Développer une approche professionnelle et empathique face aux réclamations clients, Transformer une situation conflictuelle en opportunité de fidélisation, Maîtriser les techniques de communication pour désamorcer les tensions et rétablir un climat positif
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Délai d'accès : 72 heures
- Méthodes mobilisées : Études de cas, Ateliers pratiques, Échanges en groupe
- Modalités d'évaluation : QCM et mises en situation
- Tarif intra-entreprise : à partir de 1200 €

Compétences développées

- Techniques de gestion des réclamations
- Maîtrise de la communication en situation de tension
- Gestion des conflits et désamorçage des tensions
- Accessibilité : locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous faire part de vos besoins spécifiques avant le début de la formation si vous êtes en situation de handicap. Nous nous efforcerons d'y répondre au mieux.





1- Les enjeux de la gestion des réclamations

- Pourquoi une réclamation bien traitée peut renforcer la fidélité client
- Identifier les attentes et besoins cachés derrière une plainte
- Transformer une réclamation en opportunité d'amélioration du service

2- Techniques de communication pour gérer les réclamations

- Écoute active : savoir reformuler et valider la demande du client
- Choisir les bons mots pour apaiser une situation tendue
- L'importance de la posture et du langage corporel dans la gestion des conflits

3- Désamorcer les tensions et gérer les conflits

- Identifier les différents types de clients mécontents et adapter son approche
- Techniques de désescalade pour apaiser un client agressif
- Savoir dire non sans frustrer et proposer des alternatives

4- Mises en situation et entraînement pratique

- Jeux de rôle : traiter une réclamation difficile en face-à-face et par téléphone
- Simulations de gestion de conflit et négociation avec un client insatisfait
- Débriefing et axes d'amélioration individuels